

Neutrosophic Computing and Machine Learning , Vol. 27, 2023

University of New Mexico



Empleo de la neutrosofía en la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad en los servicios estomatológicos

Use of neutrosophy in the evaluation of a work-family life balance strategy as a quality factor in stomatological services

Yamilé Rodríguez Sotomayor [1], Alfredo Pardo Fernández [2], and Ileana Castañeda Abascal [3]

[1] Universidad de Ciencias Médicas. Guantánamo, Cuba. **E-mail:** yamilers@infomed.sld.cu
[2] Universidad de Ciencias Médicas. Guantánamo, Cuba. **E-mail:** pardo@infomed.sld.cu
[3] Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba. **E-mail:** ileca@infomed.sld.cu

Resumen. El empleo de la neutrosofía en la investigación científica es cada día más creciente, debido a sus potencialidades y precisión en la obtención de los resultados. Donde en este caso se utilizará en la conciliación vida laboral-familiar, debido a que ésta impacta positivamente en el ámbito laboral, familiar y en la calidad de los servicios, por lo que debe ser un objetivo económico, político y social. Es por ello que el objetivo de la presente investigación es: realizar un estudio neutrosófico para la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo. Se realizó un estudio de intervención, el muestreo fue no probabilístico según los criterios de selección establecidos. El universo lo constituyeron 10 estomatólogas y cinco directivas, con sus respectivas parejas. Para la recolección de la información se aplicó un cuestionario diseñado por los autores, validado mediante el criterio de expertos, y se realizaron entrevistas en profundidad. La evaluación de la estrategia demostró su efectividad en la Clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo al modificar hacia resultados positivos el valor del estado actual de la organización con su implementación.

Palabras clave: neutrosofía, estrategia, vida laboral familiar, servicios estomatológicos

Summary. The use of neutrosophy in scientific research is growing every day, due to its potential and precision in obtaining results. In this case, it will be used in the work-family life conciliation, because it has a positive impact on the work and family environment and on the quality of services, so it should be an economic, political and social objective. That is why the objective of the present research is: to carry out a neutrosophical stage for the evaluation of a work-family life conciliation strategy as a quality factor of stomatological services in the Julio Antonio Mella Clinic in Guantánamo. An intervention study was carried out, the sampling was non-probabilistic according to the established selection criteria. The universe was constituted by 10 stomatologists and five managers, with their respective partners. For the collection of information, a questionnaire designed by the authors was applied, validated by means of expert criteria, and in-depth interviews were carried out. The evaluation of the strategy demonstrated its effectiveness in the Julio Antonio Mella Clinic of Guantánamo by modifying the value of the current state of the organization with its implementation towards positive results.

Key words: neutrosophy, strategy, family working life, stomatological services.

1 Introducción

El trabajo y la familia son los principales ámbitos de desarrollo del ser humano. Se nace en familia y en ella se logra la autosuficiencia, es la escuela de la sociedad, [1], [2]. Según el investigador Armijo [3], el conflicto trabajo-familia tiene como consecuencia directa la desestructuración, fragmentación de las familias y un impacto negativo en la vida laboral y personal, por lo que se convierte en un riesgo, tanto para el individuo, como para la estabilidad del sistema social.

De igual manera, influye en la calidad de los servicios por el escaso rendimiento que ocasiona en los trabajadores, así como por la inestabilidad en su puesto de trabajo y los obstáculos que se pueden presentar en su desarrollo profesional, la conciliación finalmente es un indicador de calidad, aspectos argumentados en el Plan Insular de Igualdad de Oportunidades de la Mujer en Tenerife, desarrollado en España, extrado de Tenerife Viole-

ta.org [4].

La conciliación vida laboral-familiar tiene su origen en la propia Revolución Industrial, en el siglo XVIII según Al de la Visa [5], consiste en la adopción de estrategias y medidas que permitan armonizar y equilibrar los espacios laborales y familiares sin que uno interfiera en el otro. Actualmente se convierte en una necesidad imperiosa y genera preocupación en gran parte de la población trabajadora, ya que muchas veces son insuficientes los mecanismos para garantizar el equilibrio entre estos espacios.

La conciliación solo es posible cuando hombres y mujeres se pueden desarrollar de manera satisfactoria. Si no se alcanza el equilibrio deseado la armonía referida se plantea como una contradicción, lo que demanda la creación de un sistema diferente de organizar y concebir el tiempo de trabajo y el dedicado a la atención doméstica y cuidados familiares según Al de la Visa [5].

Esta situación puede afectar la motivación y concentración de los trabajadores en este sentido Elton Mayo, citado por Tajarano en el año 2017, [6] esclarece que los trabajadores motivados y satisfechos hacen que una empresa logre buenos resultados. Por tanto, la necesidad de mejora de la conciliación de los dominios laborales y familiares debe ser un objetivo tanto político, como económico y Social, aspectos sistematizados por Sáenz en el año 2017 [7].

Se le suele atribuir a las mujeres la responsabilidad única de la conciliación de la vida familiar y laboral, porque se enfrentan a más trabas y dificultades que los hombres en el ámbito laboral y debido a su singular papel como madre, por lo que un análisis desde esta perspectiva tendría limitaciones. No obstante, estas se ven en peores condiciones pues en la revolución social que inició la salida de las mujeres del hogar para incorporarse al mercado de trabajo no se concibió, en la misma medida, para que los varones se incorporaran a las tareas domésticas y ellos también juegan un papel fundamental en la conciliación, autores como Romero en el 2019[8]; Díaz en el 2016[9]; Díaz y Echavarría en el 2016 [10] y el investigador Nieto en el 2019[11-26].

En Cuba, los análisis del tema de la conciliación son insuficientes, a pesar de los realizados fundamentalmente por Díaz y Echevarría en el 2016 [10], así como Álvarez, en el 2015, [12]. En Guantánamo, específicamente en la clínica estomatológica Julio Antonio Mella, como parte del proyecto institucional “Estrategia para limitar los efectos del androcentrismo en la calidad de los servicios”, se realizó un diagnóstico sobre la conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos, a partir de los resultados de dicho estudio el estado de la conciliación se identificó como deficiente, fundamentalmente, en las estomatólogas, lo que influye en la calidad de los servicios.

En un diagnóstico realizado en estudiantes y trabajadores de la clínica estomatológica Julio Antonio Mella de Guantánamo, con la aplicación de métodos y técnicas de carácter teóricos y empíricos se detectaron las siguientes limitaciones que lastran esta temática. Estas se resumen en:

1. Poco empleo de la neutrosofía para la valoración de la calidad de los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo.
2. Poco aprovechamiento de las potencialidades de las escalas likert neutrosóficas en la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo.
3. Son escasas las estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos.

De lo planteado anteriormente se deriva el problema científico: ausencia de mecanismos que permitan garantizar la valoraciòn de la conciliación vida laboral-vida familiar como factor de calidad en los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo.

Para dar solución a este problema se planteó como objetivo realizar un estudio neutrosófico para la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo.

2 Materiales y métodos

Se realizó una intervención en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo en el periodo 2017–2018, donde se sustentó en el enfoque mixto de la investigación. Pues se asumieron métodos y técnicas tanto del paradigma cualitativo como cuantitativo. Donde esto se refleja tanto en los métodos y técnicas, como en la forma de tabulación de los datos y en la presentación de los resultados obtenidos.

A continuación se presentan los métodos y técnicas utilizadas en la investigación. Los que se describen con concordancia a las características de la presente investigación.

Dentro de los del nivel teórico se encuentran:

El analítico – sintético: se usó para el procesamiento de la información obtenida mediante la revisión de literatura y documentación especializada; así como, en el estudio de los postulados teóricos que sustentan el estdo del arte del de la neutrosofía para la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como fac-

tor de calidad de los servicios estomatológicos.

El inductivo – deductivo se empleó para hacer inferencias y generalizaciones acerca del estudio neutrosófico para la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos también fue útil en la interpretación de los datos empírico obtenidos durante el proceso investigativo.

Nivel empírico

La encuesta se utilizó para recoger criterios obtenidos acerca de la estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos.

El análisis documental se usó en la revisión de los documentos normativos que sustentan las bases legales del del estudio neutrosófico para la valoración de una estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos.

Matematicos estadísticos

Se empleó la estadística descriptiva, particularmente la distribución de frecuencia absoluta y relativa. Donde se confeccionaron tablas para una mejor visualización de los resultados obtenidos en la presente investigación.

2.1 Procedimientos seguido en la investigación

Se operacionalizó la variable conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos en tres dimensiones: estructura, proceso y resultados. Para cada una de estas dimensiones se establecieron indicadores que permitieron evaluarla.

La intervención contó con tres etapas:

1. Diagnóstico.
2. Intervención.
3. Evaluación de la efectividad de la intervención.

Para el diagnóstico se utilizó como fuente de información el cuestionario auto-administrado "*Conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos*" Según comentan Rodríguez; Pardo; Castañeda y González en el año 2020 [13] que fue aplicado a estomatólogas y directivas; la entrevista en profundidad con preguntas abiertas a ellas y sus respectivas parejas.

Se aplicó la matriz de balance de fuerzas innovadas (BAFI) para determinar las causas vitales de los efectos encontrados, se tomaron como fortalezas y debilidades los indicadores evaluados como adecuados y no adecuados respectivamente, derivados de la aplicación del cuestionario y las entrevistas.

Como oportunidades y amenazas se determinaron los factores externos que favorecieron u obstaculizaron la conciliación, a partir de la revisión documental de actas del consejo de dirección, reuniones sindicales y del comité auditor de la calidad de los servicios estomatológicos (CACSE). Como resultado de la BAFI se obtuvo el índice que mide el estado actual de la organización (EAO) con la siguiente escala de evaluación: 0 < EAO ≤ 1,5 avance moderado, 1,5 < EAO ≤ 2,5 avance fuerte, 2,5 < EAO ≤3 avance muy fuerte, -1,5 ≤ EAO < 0 retroceso moderado, 2,5 ≤ EAO < -1,5 retroceso fuerte, -3 ≤ EAO <-2,5 retroceso muy fuerte.

A partir de los resultados del diagnóstico se diseñó por parte de los expertos, considerados como tales por ser investigadores vinculados a las investigaciones relacionadas con el tema género y calidad por más de tres años, tener categoría docente de asistente, auxiliar, titular o consultante, categoría científica de Máster en Ciencias y Doctor en Ciencias o ambos. Para la elaboración de las acciones se efectuaron tres sesiones de trabajo, se utilizó la técnica de lluvia de ideas lo que permitió determinar los aspectos que debían formar parte de ella. La evaluación de la efectividad de la intervención se realizó mediante la evaluación de proceso y ex post.

En un primer momento se evaluó la intervención mediante la consulta a los expertos, donde se indagaron los atributos: aplicabilidad, factibilidad, generalidad, pertinencia, originalidad y validez, además de la coherencia imprescindible entre las acciones planificadas. La evaluación ex post se llevó a cabo mediante la comparación de los resultados del diagnóstico con los posteriores a su aplicación, es decir, la comparación del antes y después. Los expertos la consideraron efectiva cuando la categoría del índice del estado actual de la organización (EAO) obtenido después de la intervención, con la aplicación de la BAFI, superaba la categoría del alcanzado en el diagnóstico.

Para el análisis cuantitativo se conformaron bases de datos con la información recolectada y se realizó el análisis descriptivo a través de números y porcentaje. Los resultados se presentaron en forma de texto y tablas. Para el análisis cualitativo se realizó el análisis de discurso. Se tuvieron en cuenta los aspectos éticos para la realización del estudio como la voluntariedad de participación mediante el consentimiento informado. Se garantizó la privacidad al aplicar los instrumentos de recogida de información en lugares donde no hubiera personas ajenas al estudio y se garantizó la confiabilidad porque la información estuvo custodiada por los autores y solo se divulgó de forma resumida con fines científicos.

La evaluación de las dimensiones se realizó según el resultado del cálculo del promedio de sus indicadores, se consideró adecuada cuando el promedio fue mayor de cero, no adecuadas cuando fue menor o igual a cero.

Para las entrevistas en profundidad a estomatólogas, directivas y sus respectivas parejas se confeccionaron los respectivos guiones con los temas a tratar, se codificaron de la siguiente forma: estomatólogas con la letra E y el número consecutivo desde el uno al 10, las directivas con la letra D y el número consecutivo desde el uno al cinco, las parejas con la letra F y el número consecutivo desde el uno al 15.

2.2 Población y muestra

Para calcular una muestra neutrosófica para 10 sujetos, primero necesitamos entender qué es la neutrosofía. La neutrosofía es una teoría que trata con conceptos neutrosóficos, es decir, conceptos que tienen tres componentes: verdadero, falso e indeterminado. Por lo tanto, cuando hablamos de una muestra neutrosófica, estamos refiriéndonos a una muestra que contiene elementos que pueden ser verdaderos, falsos o indeterminados según el contexto. [14]

Para calcular una muestra adecuada, necesitas definir algunos parámetros clave, como el nivel de confianza que deseas tener en tus resultados y el margen de error aceptable. Estos valores te permitirán determinar el tamaño de la muestra necesario para obtener resultados significativos y representativos.

Define el nivel de confianza: Es el porcentaje de seguridad que deseas tener en que los resultados representan la población en estudio. Comúnmente se utiliza un nivel de confianza del 95% (lo que implica un 5% de margen de error) o del 99% (lo que implica un 1% de margen de error). [14]

Determina el margen de error: Es el rango dentro del cual estás dispuesto a aceptar la diferencia entre los resultados de la muestra y los de la población total. Por ejemplo, si estás dispuesto a aceptar un 5% de margen de error, significa que los resultados de la muestra podrían variar hasta un 5% en comparación con los resultados de la población total.

Estima la desviación estándar: Si tienes datos previos o alguna idea de la variabilidad en tus resultados, puedes usarla para estimar la desviación estándar. Si no, puedes usar un valor estándar como 0.5 para estimaciones conservadoras.

Calcula el tamaño de muestra: Utiliza la fórmula del tamaño de muestra para una población finita:

n = (Z^2 * P * (1-P)) / E^2

Donde:

n = tamaño de muestra necesario

Z = valor crítico de la distribución normal estándar correspondiente al nivel de confianza deseado

P = estimación de la proporción poblacional (usando 0.5 si no tienes una estimación)

E = margen de error deseado expresado como proporción (por ejemplo, 0.05 para un 5% de margen de error) [14].

Ajusta el tamaño de muestra para una población finita: Si tu población total es pequeña (digamos menos de 100,000), es necesario realizar un ajuste en la fórmula. Multiplica el tamaño de muestra (n) por el factor de corrección siguiente:

nf = n / (1 + ((n - 1) / N))

Donde:

nf = tamaño de muestra ajustado

N = tamaño de la población total

z= [1.642, 1.99], d= [0.05, 0.1] y p = [0.5,0.43], N=40. El resultado al que denominamos muestra neutrosófica n= [10.1, 30.9] indica que la muestra debe estar en valores entre 10 y 32 estudiantes universitarios que forman parte del estudio.

Sobre los criterios anteriores la muestra quedó constituida por 10 estomatólogas, cinco directivas y sus respectivas parejas, con las siguientes características: tener sobrecarga familiar, para lo que se consideró tener hijos de 14 años o menos, responsabilidad de cuidados de personas ancianas, discapacitados o enfermos y estar casado; además se consideró la voluntariedad de participar en el estudio.

2.3 Método neutrosófico

Dentro de las técnicas neutrosóficas utilizadas, se emplea siguiendo lo planteado por autores como [15], [16].las escalas Likert neutrosóficas, donde los valores en consideración estén compuestos P A (x), I A (x), N A (x), donde P A (x) denota una pertenencia positiva, I A (x) es indeterminada, y N A (x) es negativa. El estudiante puede evaluar la pertenencia del manual presentado en sus criterios de satisfacción a los tres conjuntos.

Esta escala se emplearon números neutrosóficos de valor único (SVNS por sus siglas en inglés) [17]. Para nuestro caso de estudio se tiene a como el universo de discurso. Un SVNS sobre el cual es un objeto con la siguiente forma [18], [19], [20].

Donde Con para todo x

El intervalo representa las membresías a verdadero, indeterminado y falso de x en A, respectivamente. Por cuestiones de conveniencia un número SVN será expresado como A, donde a, b, c [0,1], y +b +c ≤ 3

Para representar información inconsistente, imprecisa e incierta del mundo real, la membresía de la indeterminación se representa independientemente junto con la membresía de la verdad y la falsedad en el conjunto de la neutrosofía esto ha sido recomendado por varios investigadores como [16], [17-28]. El intervalo representa las membresías a verdadero, indeterminado y falso de x en A, respectivamente.

$$A = \{\langle x, u_a(x), r_a(x), v_a(x)\rangle : x \in X\} d$$

Donde

$$u_a(x): X \to [0,1], r_a(x): X \to [0,1] \text{ y } v_a(x): X \to [0,1]$$

Con

$$0 \leq u_a(x), r_a(x), v_a(x) \leq 3, \quad \forall x \in X$$

Los intervalos $u_a(x)$, $r_a(x)$ y $v_a(x)$ denotan las membresías a verdadero, indeterminado y falso de x en A, respectivamente.

Por cuestiones de conveniencia un número SVN será expresado como A, donde a, b, c [0,1], y +b +c ≤ 3.

Tabla 1 Términos lingüísticos de la escala

Término lingüístico	Números SVN
Siempre	(1,0,0)
Casi siempre	(0.70,0.35,0.28)
A veces	(0.50,0.50,0.49)
Casi nunca	(0.40,0.85,0.75)
Nunca	(0,1,1)

Sea A = (T, I, F) un número neutrosófico de un solo valor, una función de puntuación S relacionada con un valor neutrosófico de un solo valor, basada en el grado de pertenencia a la verdad, el grado de pertenencia a la indeterminación y el grado de pertenencia a la falsedad se define por: [14].

Ejecución explota básicamente la noción de medidas de distancia entre dos entidades cualesquiera, y en base a ello se forman los conglomerados. La fórmula de la distancia más comúnmente utilizada para estos valores es la euclidiana:

$$d(A-B) = \sqrt{\frac{1}{3}\sum [P_A(x_i)-P_B(x_i)]^2 + [I_A(x_i)-I_B(x_i)]^2 + [N_A(x_i)-N_B(x_i)]^2}$$

3 Resultados y discusión

Los expertos consideraron que la propuesta era aplicable y todas las actividades fueron incluidas, además consideraron que era factible. También apreciaron que por sus características podía ser generalizada a otras instituciones en la cuales se identificara una problemática similar. De igual forma consideraron pertinente la propuesta al estar fundamentada por el problema que dio origen a la intervención.

La originalidad se argumentó por la implicación de las participantes en un proceso que nunca antes se había realizado y consideraron que era válida por la coherencia entre las acciones planificadas y los resultados. La intervención quedó conformada por talleres que abordan temas que deben ser dominados por las estomatólogas, directivas y sus parejas para conseguir la conciliación vida laboral – familiar:

− Taller No 1: El plan de acción como factor clave para la transformación del estado actual de la conciliación vida laboral- familiar.

Este se conformó con una sesión de conferencia y un debate grupal, dirigidos a las estomatólogas y directivas, donde se sometió a análisis la propuesta del plan de acción como factor clave para la transformación del estado actual, esta fue confeccionada por los autores, fue un momento de reflexión donde los principios de inclusividad y compromiso fueron rectores del proceso.

− Taller No 2: La conciliación como factor de calidad de los servicios estomatológicos.

Consistió en preparar a las estomatólogas, directivas y sus respectivas parejas en el tema de conciliación vida laboral-familiar. Este taller se conformó por 5 sesiones de conferencia y 16 de debate grupal. Los contenidos fueron seleccionados por los autores a partir de las necesidades identificadas en el diagnóstico.

− Taller No 3: Seguimiento sistemático de las tareas del Plan de acción.

Fue una forma práctica de constatar el cumplimiento de las acciones previstas en el plan, se diseñó en sesiones de debate grupal dirigidas a estomatólogas y directivas lo que favoreció el intercambio de opiniones. En cada sesión se confeccionó un informe por los autores sobre el estado del cumplimiento de las acciones de capacitación sobre conciliación, la inclusión de esta en el análisis de la calidad y la incorporación de medidas que facilitaran la conciliación en la organización. Se desarrollaron 12 sesiones, estas permitieron el análisis y la reflexión grupal. Se realizaron los ajustes necesarios en las acciones planificadas con el consenso del grupo, lo que garantizó su cumplimiento.

Después de realizada la intervención se pudo constatar que se incrementó en una especialista de segundo grado, lo que hizo que ascendiera de 6,6 % a un 13,3 %; dos hicieron una especialidad, por lo que antes de la intervención había un 73,3 % y luego de su aplicación ascendió a 86,6 %. No hubo cambios en la categoría científica. Se apreció aumento en la promoción de categorías docentes luego de la intervención de profesores asistentes (13,3 % antes y 40,0 % después) y de profesores auxiliares (6,6 % a 13,3 %). Los investigadores agregados aumentaron de ninguno a un 13,3 % (Tabla 2).

Tabla 2. Estomatólogas y directivas según caracterización profesional y momento del estudio

Caracterización profesional		Momento de la intervención %			
		Antes		Después	
		No	%	No	%
Nivel de especialización	Especialista de segundo grado	1	6,6	2	13,3
	Una especialidad	11	73,3	13	86,6
	Ninguna	4	26,6	2	13,3
Categoría científica	Máster en ciencias	5	33,3	5	33,3
	Ninguna	10	66,6	10	66,6
Categoría Docente	Auxiliar	1	6,6	2	13,3
	Asistente	2	13,3	6	40,0
	Instructor	4	26,6	3	20,0
	Ninguna	8	53,3	4	26,6
Categoría Investigativa	Agregado			2	13,3
	Ninguna	15	100	13	86,6

Las tres dimensiones fueron evaluadas de forma global como no adecuadas antes de la intervención (-1,08, -0,39 y -0,71, respectivamente), mientras alcanzaron evaluación de adecuadas después de su aplicación con valores de 0,73, 0,15 y 0,43 para cada una de ellas (Tabla 3).

Tabla 3. Promedio de puntos alcanzados en los criterios evaluados de la dimensión estructura en los dos momentos del estudio.

Dimensiones	Promedio de los indicadores		Evaluación	
	Antes	Después	Antes	Después
Estructura	-1,08	0,73	No adecuada	Adecuada
Proceso	-0,39	0,15	No adecuada	Adecuada
Resultado	-0,71	0,43	No adecuada	Adecuada

En el análisis de las transcripciones de las entrevistas en profundidad realizadas, a las estomatólogas, directivas y sus parejas después de la intervención con respecto a las iniciales, se percibió un cambio en sus discursos con respecto al tema de la conciliación, ya no era un tema ajeno debido a que habían participado en acciones para favorecer el equilibrio entre su vida laboral y familiar. Los planteamientos fueron diferentes, y demostraron los efectos de la sensibilización lograda en los participantes.

A continuación, se exponen algunas reflexiones:

- EE09 "…tantos años de trabajo y ahora es que tengo conocimiento sobre esas leyes, además de conciliación entre la familia y el trabajo puedo decir que la necesito y no sabía que se podía lograr"…
- EE10 "…aunque las plazas para el círculo no las otorga la clínica al menos tratan de hacer una gestión que puede ayudar porque el problema no es la asignación, sino el momento en que lo hacen"
- DE01 "…realmente nunca se había visto la influencia de los problemas familiares en la calidad de los servicios, este análisis es de mucha importancia…"
- FE01 "…no debo ayudar a mi esposa, debo compartir las tareas de la casa con ella y los niños"
- FE12 "…creo que aquí nunca se había hablado en esos términos de conciliación y es muy real la necesidad, todos tenemos que conciliar"
- FE14 "…tengo que hacer más en la casa, me cuesta un poco de trabajo, pero es así…"
- EE03 "…ahora hacen el análisis de los indicadores teniendo en cuenta mi carga familiar, la relación con la dirección es más estrecha"
- EE01 "… percibo que la entidad se preocupa más por los problemas que uno puede tener"
- DE03 "…hay actualmente una relación más estrecha de la dirección con los trabajadores con respecto a hace un tiempo atrás"

La revisión documental arrojó las siguientes amenazas: la pervivencia de la cultura androcéntrica existente en el imaginario social cubano en la actualidad, predominio de mujeres en la fuerza laboral del sector, el tema de conciliación no ha despertado un interés científico proporcional a su relevancia social, la ausencia a nivel nacional y territorial de una estrategia de conciliación y la insuficiente presencia del tema de conciliación en la epistemología cubana.

Oportunidades: la voluntad política del estado cubano para mantener las conquistas de la Revolución y propiciar la equidad entre hombres y mujeres, la existencia de la Federación de Mujeres Cubanas (FMC) como organización líder de los asuntos relativos al género en Cuba, el plan de acción nacional de seguimiento a la conferencia de Beijing, la aprobación de la nueva constitución de la república donde se recogen los artículos 42 y 3 relacionados con la igualdad de género la existencia de un marco legal que favorece la conciliación con documentos como el Código de la Familia y las Resoluciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

La aplicación de la BAFI para determinar las causas vitales de los efectos encontrados en los momentos del estudio arrojó que antes de la intervención el índice del estado actual de la organización (EAO) fue de -1,5 lo que ubicó la situación estudiada en la categoría de retroceso moderado, después de la intervención alcanzó un valor de 0,54, lo que hizo situarla en la categoría de avance moderado. Estos resultados muestran que la intervención fue efectiva al lograr transitar hacia una categoría que refleja mejores resultados.

Discusión

Las mujeres sostienen una importante carga tanto laboral como familiar. Este hecho se reafirma con los resultados de la Encuesta sobre el uso del tiempo en Cuba del año 2008, [21] por la Oficina Nacional de Estadísticas, donde se determinó que las cubanas trabajan 6,6 horas diarias más que los hombres, debido a que después de la

jornada laboral productiva tienen la responsabilidad de las tareas domésticas, el cuidado de niños, ancianos y enfermos.

Las mujeres según Martínez, en el año 2016 [1], tienden a desempeñar profesiones que les permitan reforzar su identidad femenina y que además las prepare para ejercer en mejores condiciones su rol de cuidadora, lo que se denomina segregación horizontal. La salud pública es uno de los sectores que contribuyen a ese reforzamiento de la identidad femenina como cuidadoras.

Con respecto a la caracterización profesional para González en el año 2015[22-26], plantean que para la mayoría de las mujeres lo más importante es el desarrollo familiar. Por lo que generalmente privilegian las relaciones familiares y posponen sus metas profesionales es decir, dan más importancia a la maternidad, al cuidado de enfermos, personas dependientes y ancianos que a la esfera laboral. Lo anterior se refleja en el presente estudio.

La estructura como dimensión de la calidad se refiere a las características de los recursos en el sistema de salud, mide la capacidad que posee el proveedor para suministrar la atención de calidad. Desde esa dimensión se debe asegurar que los trabajadores cuenten con un respaldo que le posibilite conciliar su vida laboral familiar para su adecuado desempeño y superación laboral.

Para garantizar lo antes expuesto se necesita el concurso del Estado, la organización y la familia, por lo que son demandadas medidas gubernamentales y organizacionales que la favorezcan, tal como lo plantea que Álvarez en el 2015 [12]. Dentro de las medidas gubernamentales se encuentra la legislación que favorece esa conciliación como el Código de trabajo, el Código de familia y resoluciones del Ministerio de trabajo y seguridad social. No obstante, se considera que no es suficiente la existencia de esas leyes y resoluciones, pues se necesita que los trabajadores tengan conocimiento de su contenido.

El dominio de las leyes permite que los trabajadores conozcan sus deberes y derechos y así puedan exigirlos, en función de lograr la conciliación vida laboral familiar. Por su parte, Bocija en el 2015[23], realizó un estudio comparativo del conflicto trabajo familia en España y Cuba en el 2015, es el único antecedente de estudio descriptivo encontrado sobre el tema en Cuba. En esa investigación resultó que los participantes sí conocían sobre las normas legales que favorecen la conciliación como el Código de familia, el Código de trabajo y la Ley de Maternidad, aunque no se explicita si es, que conocían la existencia de las normativas o que dominaban su contenido.

La adopción de medidas organizacionales favorecedoras de la conciliación vida laboral-familiar según Tajarano, en el 2017[6-27], (y asumido en este estudio), como la flexibilización de horarios, el control de los trabajadores con sobrecarga familiar, así como la garantía de servicios de cuidados infantiles, garantiza la permanencia del trabajador en su puesto, incrementa su rendimiento así como, el uso óptimo del tiempo que se traduce en un empleado más productivo y que aporta a la calidad del servicio al que pertenece.

La evaluación de proceso como dimensión de la calidad de los servicios busca identificar problemas que ocurran durante la atención sanitaria mediante criterios que reflejen actuaciones y protocolos establecidos en la atención a los pacientes. Las situaciones familiares pueden interferir en la estabilidad del profesional en el servicio, lo que puede implicar deficiencias en la calidad del trabajo.

La vida familiar de los trabajadores puede limitar su atención en el trabajo, muchas veces las mujeres se muestran distraídas porque están preocupadas por las tareas que le esperan en el hogar a su regreso. Cabe señalar que González, en el 2015[22], plantea que el rol de madre y cuidadora ocupa en gran medida el foco de atención en la mujer. Muchas veces se sienten sentimientos de culpabilidad cuando tienen necesidad de privilegiar la actividad laboral en detrimento de su rol familiar.

En el presente estudio con respecto a las licencias sin sueldo, los resultados encontrados coinciden con los obtenidos por por Díaz y colaboradores en el año 2016, [9], en la Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP), donde las mujeres solicitaban escasas licencias sin sueldo por motivos familiares, pero sí existían ausencias justificadas por esta causa, entendiendo como ausencia justificada el ausentarse del centro de trabajo sin mediar una autorización de licencia sin sueldo.

La dimensión resultados de la calidad de la atención de salud incluye aspectos como la satisfacción de los prestadores y usuarios. En cuanto a la satisfacción laboral, considerada como el conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, en la presente investigación la vida familiar no contribuyó a la satisfacción de las trabajadoras estudiadas, lo que puede deberse a la ausencia del equilibrio necesario entre los espacios familiares y laborales; resultado que coincide con el de González, en el año 2015[22].

Las directivas y estomatólogas percibieron que existía satisfacción de los pacientes con el servicio recibido, esta situación puede deberse a su adecuada organización, donde la inasistencia de algún profesional se resuelve con la redistribución de los turnos, lo que garantiza a los pacientes recibir el tratamiento correspondiente y eximirlo de una afectación por esta situación.

La aplicación de las medidas contenidas en la intervención que se realizó con las estomatólogas, directivas y sus respectivas parejas, dirigida a mejorar la conciliación vida laboral-familiar en la organización, permitieron la modificación en cuanto a este tema. Aunque Rodríguez en el 2019 [24] y Jorquera en el 2019[25] consideran que los modelos de conciliación están directamente relacionados a una perspectiva de corresponsabilidad, ya que, de no existir conciencia respecto a la necesidad de una adecuada distribución de las responsabilidades en la esfera

privada, cualquier política de conciliación no tendría los resultados esperados.

En el presente estudio se asume que con la intervención aplicada se contribuye a que los beneficiados organicen y realicen la distribución equitativa de las labores domésticas y comprendan la necesidad de eliminar estereotipos de género, aspectos imprescindibles para lograr una real conciliación vida laboral-familiar.

Conclusión

El estudio de los fundamentos teóricos y metodológicos sistematizados y el estado actual de la conciliación logrò identificar que el factor de calidad de los servicios estomatológicos clasifica en la categoría de retroceso moderado, reforzado por la ubicación de la organización en el tercer cuadrante o zona de autobloqueo.

La estrategia de conciliación vida laboral-vida familiar diseñada como factor de calidad en los servicios estomatológicos es sistemática, dinámica, flexible y desarrolladora donde se vincula la conciliación con la calidad de los servicios estomatológicos, con una estrecha interrelación entre sus etapas y permite la inclusión de acciones de capacitación, transformación y de superación desde de las necesidades de aprendizaje identificadas.

Los resultados de la evaluación de la estrategia demostraron su efectividad en la Clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo al modificar hacia resultados positivos el valor del estado actual de la organización (EAO) con su implementación.

El empleo de la neutrosofía permitió una mayor precisión de los resultados obtenidos, pues los términos lingüísticos utilizados permitieron la valoración de la pertinencia de la estrategia de conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad de los servicios estomatológicos en la clínica Julio Antonio Mella de Guantánamo.

Referencias

[1] C.M Martínez. La conciliación de la vida familiar y laboral desde la perspectiva de la PRL [tesis doctoral, Universidad Miguel Hernández de Eche de España], 2016

[2] J.J. Cervantes. Revisión de la subjetividad laboral femenina en México, desde las tesis de la psicodinámica del trabajo. Rev Cadernos do Ceas, (241), 2017

[3] L Armijo. Las políticas de conciliación de la vida familiar y laboral en España y sus avances en la equidad de género. Rev Interdisciplinaria de Estudios de Género, (4), 2018

[4] Tenerife Violeta.org. Plan insular de igualdad de oportunidades de la mujer en Tenerife. La conciliación es un indicador de calidad. Tenerife: Cabildo de Tenerife, 2015

[5] A Al de la Visa. La conciliación de la vida familiar, laboral y personal: Una estrategia de cambio social. España: Editorial Fondo Social Europeo, 2018

[6] A.E Tajarano. La satisfacción laboral y la Conciliación entre la vida Familiar y laboral [tesis de diploma, Universidad de la Laguna de Tenerife], 2017

[7] M.V. Sáenz. Cuando el trabajo reproductivo es trabajo productivo. El trabajo doméstico en discusión. Cuyo: Actas de la I Jornadas nacionales de investigaciones en ciencias sociales de la Uncuyo, 2016

[8] M Romero. El trabajo doméstico a domicilio remunerado en Cuba. Un estudio de caso en Miramar. Anales de la academia de ciencias de Cuba,9(3), 2019

[9] Z Díaz Bernal, P López Puig, I Castañeda Abascal, Y Fonseca Lías, I Mena Osorio, y F Porraspita Deniz. Una mirada género-sensible a la fuerza laboral de La Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP) de La Habana. Rev cub salud y trabajo, 17(3), 2016

[10] I Díaz y D Echevarría. Gestión empresarial y género: oportunidades y retos para Cuba. Rev Econo y Desarrollo, 157(2), 2016

[11] P Nieto Cuevas. La conciliación de la vida familiar y laboral de los hombres. ¿Cuál es la realidad?. Rev Equidad International Welfare Policies and Social Work Journal, 11, 2019

[12] M Álvarez Sánchez. Políticas públicas de cuidado con corresponsabilidad. Rev Nov Pob,11(21), 2015

[13] Y Rodríguez, A Pardo, I Castañeda, Y González Longoria-Ramírez. Construcción y validación del Cuestionario Conciliación vida laboral-familiar como factor de calidad en servicios estomatológicos. Medisur,18(5), 2020

[14] F. Smarandache. "Introduction to Neutrosophic Statistics". Ed. Infinite Study, 150, 2014

[15] F. Smarandache, "of Neutrosophic Numbers". Critical Review, Vol. 13, 2016. 13: p. 103. 2016

[16] F. Smarandache. "Neutrosophic Overset, Neutrosophic Underset, and Neutrosophic Offset. Similarly for Neutrosophic" Over-/Under-/Off-Logic, Probability, and Statistics. 2016

[17] M. Leyva & F. Smarandache. "Neutrosofía: Nuevos avances en el tratamiento de la incertidumbre". Ed. Infinite Study.187, 2018

[18] N.B Hernández. Validation of the pedagogical strategy for the formation of the competence entrepreneurshipin high education through the use of neutrosophic logic and Iadov technique. Neutrosophic Sets & Systems, 2018. 23.

[19] Y M Gordo Gómez, D M Ramírez Guerra, L A Zaldívar Castellanos, R González Piña. Análisis del emprendimiento

comunitario en las actividades físico-terapéuticas desde la Universidad. Neutrosophic Computing and Machine Learning , Vol. 8, 2019
[20] O. Mar, I. Santana, and J. Gulín, "Algoritmo para determinar y eliminar nodos neutrales en Mapa Cognitivo Neutrosófico," Neutrosophic Computing and Machine Learning, vol. 8, pp. 4-11, 2019.
[21] Oficina Nacional de Estadística. Cuba: Encuesta sobre uso del tiempo. Centro de documentación, Instituto Nacional de las mujeres, 2008
[22] R González. Relación entre género y calidad de vida laboral en profesionales de salud. Rev Psicogente,18(33), 2015
[23] M.C Bocija Nogués. Estudio comparativo Cuba España María Bocija [tesis doctoral,Universidad de Córdoba, España], 2015
[24] I Rodríguez. El reto de la conciliación laboral y familiar: un análisis comparativo entre el modelo Nórdico y España [tesis de maestría, Universidad Pontificia de Madrid], 2019
[25] D Jorquera. Política de Conciliación de la Vida Personal y familiar con el Trabajo para una empresa del Rubro de la Construcción [tesis de maestría, Universidad de Chile, Santiago de Chile], 2019
[26] von Feigenblatt, O. F. SVNS-based multicriteria methods for the selection of management elements for academic diplomacy. Neutrosophic Sets and Systems, vol 52 pp 241-250, 2022.
[27] Macazana, D., Rodriguez, C., Collazo, E., Pastor, J., & Castañeda, R. Evaluación autentica y autonomía estudiantil. Universidad y Sociedad, vol 14 núm. S2, pp 185-193, 2022.
[28] Ezquerra, G., Gil, J. E., & Márquez-Sánchez, F. Lo ambiental¿ un nuevo componente para el desarrollo. Res Non Verba, núm. 6, pp 19-26, 2014.

Recibido: Febrero 26, 2023. **Aceptado:** Marzo 22, 2023